

Eindrapportage Behoeftepeiling Digimelding BLT

KING Operatie NUP, 27-10-2014

Inleiding

De afgelopen anderhalf jaar is in snel tempo de voorziening Digimelding BLT ontwikkeld, een combinatie van een terugmeld*specificatie* (DAS2013) en een terugmeld*voorziening*. De voorziening is nu beschikbaar als webportal. Webservices worden in Q4 van 2014 gespecificeerd en mogelijk begin 2015 ontwikkeld. Daartoe is door Operatie NUP de Werkgroep 'Terugmelden met webservices' ingesteld, die samen met leveranciers, gemeenten, de ICTU en Logius de specificaties voor webservices opstelt. De resultaten daarvan worden ingebracht in de Stuurgroep Digimelding.

Omdat het ontwikkelen van bruikbare webservices extra middelen vergt, ontstond bij Operatie NUP de behoefte om te kunnen onderbouwen voor hoeveel gemeenten webservices een (bedrijfseconomische) noodzaak zijn. Daarom is een behoeftepeiling uitgevoerd, waarin aan alle gemeenten enkele vragen zijn gesteld over terugmelden op basisregistraties en over de voorziening Digimelding BLT. Hiervoor zijn via een mailing en een online vragenlijst de NUP-coördinatoren¹ van alle gemeenten benaderd. Diverse onderwerpen zijn aan de orde gesteld, waaronder voorbereiding, voorgenomen gebruik, inrichtingsvarianten, volumes, behoefte / noodzaak webservices, nut m.b.t. diverse basisregistraties.

In totaal hebben 67 gemeenten (17% van de populatie) gereageerd; de respondenten vormen een evenwichtige mix van kleine, middelgrote en grote gemeenten.

De behoeftepeiling is een eigen initiatief van Operatie NUP. De Stuurgroep Digimelding is geïnformeerd over de behoeftepeiling en de resultaten zijn in de vergadering van 28/10/2014, ter kennisgeving, ingebracht en besproken. De resultaten worden gebruikt ten behoeve van Operatie NUP (en eventuele activiteiten m.b.t. Digimelding na beëindiging van Operatie NUP).

¹ De coördinatoren vervullen binnen gemeenten verschillende functies, waaronder beleidsmedewerker, informatiemanager, gegevensmanager, programmamanager ICT, et cetera.

1 Uitkomsten

In vogelvlucht zijn de uitkomsten als volgt:

- 40% respondenten heeft voorbereidingen voor gebruik getroffen.
- Gebruik Digimelding:
 - 22% van de gemeenten zal in 2014 aansluiten
 - 20% in Q1 van 2015
 - 58% later
- Processen met de meeste verwachte terugmeldingen:
 - Backoffice: financiële en economische zaken
 - Backoffice: belastingen
 - Bedrijfsvoering: financiën en control
 - Dienstverlening frontoffice (telefonie & digitale kanaal)
- Inrichting van terugmelden; van de gemeenten die weten hoe ze dit gaan doen (57%):
 - 62% verzamelt gemeentebreed en meldt terug vanuit het centrale punt
 - 15% meldt terug per afdeling
 - 10% direct vanuit het proces waar gereede twijfel wordt geconstateerd
 - 13% anders (bijvoorbeeld: begint centraal en daarna per afdeling)
- Zijn webservices een (bedrijfseconomische) noodzaak voor terugmelden?
 - 17% Ja (op 1 na alle respondenten uit 100.000+ gemeenten plus nog enkele andere²)
 - 50% Nee
 - 34% Weet niet

Verder is 22% van de gemeenten bereid om te investeren in webservices en zegt daarboven nog 60% dat misschien te zullen doen.

- Nut BLT voor andere basisregistraties (GBA, mGBA, LV BAG, LV WOZ, BRK):
 - Voor elke basisregistratie vindt meer dan 60% het nut hoog (mGBA en LV BAG >70%)
 - Voor elke basisregistratie vindt minder dan 20% het nut laag
- Voor elke basisregistratie waarvan de gemeente bronhouder is, vindt ongeveer de helft het zeer nuttig als terugmeldingen via webservices worden teruggegeven aan de bronhouder (en is bereid daarin te investeren). Minder dan 30% vindt het nut daarvan laag.

² Van de 29 gemeenten groter dan 100.000 inwoners hebben er 10 gereageerd, waarvan 8 webservices een noodzaak vinden, 1 het niet weet en 1 verwacht dat het in de toekomst (bij meer terugmeldingen op meer basisregistraties) noodzakelijk wordt. De gemeenten die nu of in de toekomst webservices een noodzaak vinden vertegenwoordigen zo'n 40% van de Nederlandse bedrijven en burgers.

2 Conclusies

We weten niet in welke mate de respondenten representatief zijn voor het gehele gemeentelijke veld; de kans is groot dat het aantal gemeenten dat actief bezig is met terugmelden relatief oververtegenwoordigd is. Sommige conclusies (zoals voorbereidingen, wanneer aansluiten) worden daarom met enig voorbehoud gepresenteerd. Met deze 'disclaimer', dan toch de conclusies:

- Ondanks de late beschikbaarheid, is een groot aantal gemeenten (40%) bezig met voorbereidingen voor aansluiting en ook voornemens eind 2014 of in Q1 van 2015 aan te sluiten (45%) op Digimelding BLT.
 - Dit zien we niet terug in de aanmeldingen bij Logius; communicatie en stimulering via andere kanalen blijft noodzakelijk.
- Veel gemeenten (43%) weten nog niet hoe ze intern het terugmeldproces zullen inrichten.
 - Ondersteuning, bijvoorbeeld in de vorm van het verspreiden van 'practices' is raadzaam
- Van de gemeenten die het wel weten, kiest de meerderheid (63%) voor terugmelden met de BLT vanuit 1 centraal verzamelpunt voor meldingen van 'gerede twijfel'. Op afstand de tweede optie is verzamelen en terugmelden op afdelingsniveau (15%). Direct terugmelden vanuit het werkproces wordt slechts door 10% gekozen. De voorkeursopties, centraal of per afdeling met een 'tweede paar ogen', vinden we vanuit KING de wenselijke werkwijze.
 - Het is goed om deze inrichtingsvariant voor terugmelden te propageren, omdat het blijkbaar ook aansluit op de gemeentelijke voorkeur en helpt om de groep 'weet niet' (43%) de juiste keuze te laten maken.
- De processen waarop de meeste terugmeldingen worden aangegeven, komen overeen met de processen waar naar onze verwachting het gebruik van het HR het grootst is. De uitgevoerde gegevensanalyse is in ieder geval dekkend voor deze processen, zodat het HR kan voorzien in de gegevensbehoefte van de belangrijkste processen.
- De noodzaak van webservices is met de uitkomsten van de Behoeftetepeiling voldoende onderbouwd. Daarbij zij opgemerkt dat dit slechts de noodzaak tav. terugmelden op het HR betreft; zodra teruggemeld kan worden op LV WOZ en BRK wordt die noodzaak nog sterker. Tenslotte is ook een behoorlijk percentage zeker of wellicht bereid (samen 65%) te investeren in webservices, waaruit blijkt dat er ook een grote groep is die webservices (zeer) wenselijk vindt.
- De uitvraag naar het nu van gebruik van de BLT op andere basisregistraties (ook die waarvan de gemeenten zelf bronhouder zijn) laat zien dat gemeenten het nut voor alle bevraagde basisregistraties overwegend 'hoog' vinden en minder dan 20% het nut 'laag'.
 - Deze uitkomst is een steun in de rug voor (als eerste plateau) aansluiting op GBA en BAG en daarna voor aansluiting op andere basisregistraties. Het zou welkom zijn als we zicht konden bieden op de doorontwikkeling (zowel qua aansluiting van basisregistraties als functioneel) in het volgende plateau.
- Het via geautomatiseerde services doorsturen van terugmeldingen naar de gemeentelijke bronhouder wordt door de helft van de gemeenten zeer nuttig gevonden. Het is daarmee voor gemeenten een belangrijk punt voor de doorontwikkelingsagenda.

3 Vervolgstappen

De behoeftepeiling maakt deel uit van het traject met leveranciers, gemeenten, ICTU en Logius om webservices voor Digimelding BLT te specificeren. Het vervolgtraject ziet er (voor zover op dit moment te voorzien) als volgt uit:

- De bevindingen van de behoeftepeiling worden ter informatie aangeboden aan de stuurgroep Digimelding; er vindt geen besluitvorming over plaats, omdat de behoeftepeiling een eigen initiatief van Operatie NUP is. De stuurgroep heeft de onderbouwing van de noodzaak voor webservices naar eigen zeggen niet nodig.
- De stuurgroep Digimelding wordt voortdurend op de hoogte gehouden van de resultaten van de Werkgroep 'Terugmelden met webservices' en heeft het volgende besloten:
 - Webservices hebben hoge prioriteit en worden beschouwd als onderdeel van de opdracht van de Stuurgroep. Bovendien is het een succesvoorwaarde voor grootschalig gebruik van Digimelding BLT.
 - De specificaties en adviezen van de Werkgroep worden meegenomen in de volgende fase van de ontwikkeling / doorontwikkeling van Digimelding BLT.³
- De acties die volgen uit de conclusies van §2 worden opgenomen in het programmaplan voor de overbrugging tot de ALV van 2015.

³ De Stuurgroep heeft aangeboden beschikbaar te blijven om te sturen op de korte-termijn activiteiten die nodig zijn om van Digimelding BLT een succes te maken (GBA, BAG, Webservices). Hiervoor worden nog middelen gezocht.